



## Décision de télécom CRTC 2004-11

Ottawa, le 23 février 2004

### Application d'une compensation par appel sans frais d'interurbain à l'industrie des services d'accueil et de santé

Référence : 8661-O25-01/02

*Le Conseil rejette la demande d'OPCOM Hospitality Solutions Inc. et de l'Alberta Hotel & Lodging Association voulant que les entités de services d'accueil et de santé reçoivent une compensation par appel pour le trafic sans frais d'interurbain en provenance de leur infrastructure téléphonique ou, sinon, que par suite d'une décision d'interprétation, les entités de services d'accueil et de santé puissent bloquer ou réacheminer les appels en provenance de leur infrastructure de télécommunication ou encore en disposer autrement.*

1. Le Conseil a reçu une demande présentée en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*, le 16 août 2002, par OPCOM Hospitality Solutions Inc. et l'Alberta Hotel & Lodging Association (collectivement, l'OPCOM et autres), voulant qu'il :
  - a) introduise un service de désignation de lignes d'accès aux services d'accueil/de santé permettant ainsi aux entités de services d'accueil et de santé une occasion semblable de percevoir une compensation, par appel, pour le trafic sans frais d'interurbain en provenance de leur infrastructure téléphonique, comme cela se fait pour les fournisseurs de services de téléphones payants concurrentiels (FSTPC) par l'entremise de tarifs approuvés;
  - b) de modifier les tarifs actuels s'appliquant au service de rapport de contrôle des appels sans frais d'interurbain logés à partir d'un téléphone payant concurrentiel (CASFITPC) de manière à inclure, comme trafic admissible à une compensation par appel, tout le trafic sans frais d'interurbain acheminé sur des lignes d'accès désignées lignes d'accès aux services d'accueil et de santé, en plus du trafic semblable sans frais d'interurbain admissible et acheminé actuellement sur des lignes d'accès de téléphone payant (LATP).
2. Comme solution de rechange au service de désignation lignes d'accès aux services d'accueil et de santé qu'elles ont proposé, l'OPCOM et autres ont réclamé que le Conseil rende une décision d'interprétation confirmant que les entités de services d'accueil et de santé ont le contrôle total du trafic provenant de leur infrastructure de télécommunication, peu importe les numéros réellement composés par les clients/patients. L'OPCOM et autres ont fait valoir que dans cette décision, le Conseil devrait indiquer spécifiquement que les entités de services d'accueil et de santé peuvent, à leur gré, bloquer ou réacheminer les appels en provenance de leurs clients/patients ou encore en disposer autrement.

3. Le Conseil a reçu des observations des participants suivants : Aliant Telecom Inc., Bell Canada, MTS Communications Inc., Norouestel Inc., Saskatchewan Telecommunications (collectivement, les Compagnies); TELUS Communications Inc. (TELUS); Canopco Inc. (Canopco); l'Association des hôtels du Canada (AHC); et Choice Hotels Canada Inc., Ontario Restaurant Hotel and Motel Association, l'Association des hôteliers du Québec, Best Western Denham Inn & Suites, Best Western Gold Rush Inn, Best Western Kamloops, Bonanza Gold Motel & RV Park, British Columbia & Yukon Hotels' Association, Canad Corporation of Manitoba, Canadian Hotel Income Properties, Coast Hotels & Resorts, Crest Hotel Limited, Hotel Association of Nova Scotia, Hotels Association of Saskatchewan, Kingfisher Oceanside Resort and Spa, Listel Canada Ltd., Manitoba Hotel Association, Prestige Inns - Hotels & Resorts, Ramada Inn & Suites Pitt Meadows, Sandman Hotels, Inns & Suites, The Bonanza Inn et The Stratford Motel (collectivement, les autres entités et associations de services d'accueil).
4. Le Conseil a reçu des observations en réplique de l'OPCOM et autres le 26 septembre 2002.
5. Dans une lettre du 7 novembre 2002, le personnel du Conseil a demandé de plus amples renseignements à l'OPCOM et autres qui ont répondu le 22 novembre 2002. Les Compagnies, TELUS et l'AHC ont déposé des observations à l'égard de ces réponses le 2 décembre 2002. L'OPCOM et autres ont répliqué le 9 décembre 2002.

### **Demande visant un service de désignation lignes d'accès aux services d'accueil et de santé**

#### **Position des parties**

#### *Observations de l'OPCOM et autres*

6. L'OPCOM et autres ont indiqué qu'à la suite de la séparation des bases de données de Bell Canada et de TELUS sur les cartes d'appel, les clients de ces deux compagnies ne peuvent plus faire d'appel par carte d'appel dans le territoire de l'autre compagnie en utilisant la méthode traditionnelle du 0 + le numéro. En effet, pour joindre le réseau de Bell Canada ou de TELUS en se servant de la carte d'appel pour faire un interurbain, ces mêmes clients doivent maintenant composer le 1 + un numéro de contournement sans frais d'interurbain. L'OPCOM et autres ont également indiqué que par suite de la séparation des bases de données sur les cartes d'appel, d'autres fournisseurs de services de téléphoniste (AFST) ne peuvent pas traiter, valider ou facturer les appels par carte d'appel ou encore exiger des frais pour les appels qu'un client d'une compagnie de téléphone loge dans le territoire d'une autre compagnie de téléphone. Les AFST ne peuvent donc pas verser de commission aux entités de services d'accueil et de santé, d'où une baisse de revenus pour eux comme pour les entités de services d'accueil et de santé.
7. L'OPCOM et autres ont fait valoir que la commission versée pour les appels par carte d'appel aide les entités de services d'accueil et de santé à recouvrer une partie des coûts utilisés pour acheter et entretenir leur infrastructure téléphonique. L'OPCOM et autres ont ajouté que les revenus additionnels générés par le tarif applicable aux lignes d'accès pour les services d'accueil et de santé qu'elles proposent encourageraient les petites entités qui bloquent les appels sans frais d'interurbain de départ, à débloquer ces appels afin de générer des revenus

additionnels. L'OPCOM et autres ont ajouté qu'appliquer une compensation par appel sans frais d'interurbain aux entités de services d'accueil et de santé inciterait également les grandes entités à cesser de facturer leurs clients/patients pour les appels sans frais d'interurbain et de ne plus obtenir ainsi des revenus de la part du fournisseur de services interurbains qui achemine l'appel.

8. De l'avis de l'OPCOM et autres, le service téléphonique que les entités de services d'accueil et de santé offrent dans les chambres ressemble au service que fournissent les FSTPC au public, et elles ont souligné les parallèles techniques qui existent entre établir des communications téléphoniques dans les chambres et en établir à partir de téléphones payants. L'OPCOM et autres ont notamment fait remarquer la similitude qui existe entre la façon dont les entités de services d'accueil et de santé fournissent et entretiennent l'équipement terminal, c.-à-d. comme un service à l'intention des clients/patients, une partie du public, et la façon dont les FSTPC dispensent le service de téléphones payants à l'intention du public et dans son intérêt. L'OPCOM et autres ont ajouté que les entités de services d'accueil et de santé exigent des frais pour les appels faits à partir des téléphones dans les chambres tout comme les fournisseurs de services de téléphones payants facturent aux utilisateurs finals les appels faits à partir de leurs installations.
9. L'OPCOM et autres ont fait remarquer que l'équipement terminal que les entités de services d'accueil et de santé fournissent dans les chambres ne satisfait pas nécessairement aux mesures de protection réglementaires que le Conseil a prescrites à l'égard des FSTPC. Toutefois, l'OPCOM et autres ont fait valoir qu'il est possible que certaines des mesures prévues par les FSTPC ne conviennent pas dans ce contexte.
10. L'OPCOM et autres ont indiqué qu'aux termes de leur proposition, les entités de services d'accueil et de santé désigneraient les lignes d'accès au réseau téléphonique public commuté (RTPC) qui seraient utilisées pour transmettre les appels sans frais d'interurbain admissibles. L'OPCOM et autres ont proposé que seules les lignes principales utilisées par les clients/patients pour les appels sans frais d'interurbain de départ soient désignées lignes d'accès aux services d'accueil et de santé, ce qui exclut les lignes employées à des fins administratives.
11. L'OPCOM et autres ont également proposé que les entités de services d'accueil et de santé, ou leurs mandataires, qui demandent des lignes d'accès aux services d'accueil et de santé soient tenues de s'inscrire comme FSTPC pour être admissibles à l'accès au rapport CASFITPC. Le rapport CASFITPC serait modifié de manière que tous les appels sans frais d'interurbain logés à partir des infrastructures de télécommunication des entités de services d'accueil et de santé puissent être saisis, enregistrés et documentés et qu'elles puissent ainsi exiger des frais pour chaque appel. L'OPCOM et autres ont également proposé que les entités de services d'accueil et de santé qui ne respectent pas le tarif proposé perdent la désignation lignes d'accès aux services d'accueil et de santé et qu'il leur soit interdit de facturer les appels sans frais d'interurbain ou encore d'exiger des frais.

#### *Observations d'autres parties*

12. De l'avis des Compagnies, la demande de l'OPCOM et autres devrait être rejetée. Elles ont ajouté qu'en ce qui concerne la séparation des bases de données de Bell Canada et de TELUS sur les cartes d'appel, l'OPCOM et autres ont dit craindre principalement que l'industrie des

services d'accueil et de santé ait moins d'occasions de générer des revenus en acheminant les appels vers un AFST de leur choix et en facturant, pour ce genre de communication, des tarifs sensiblement supérieurs à ceux de Bell Canada et de TELUS.

13. Les Compagnies ont déclaré que le Conseil a appliqué des frais d'accès aux téléphones payants sans frais d'interurbain, par appel, afin de préserver la santé de l'industrie des téléphones payants. Les Compagnies ont fait valoir que le fait pour les entités de ne pas pouvoir facturer les appels sans frais d'interurbain 1-800 dans les chambres ne compromettrait pas la santé financière de l'industrie des services d'accueil et de santé, étant donné qu'elles obtiendraient des revenus d'autres sources. Les Compagnies ont fait remarquer que les entités de services d'accueil et de santé génèrent déjà des revenus en facturant directement à leurs clients/patients l'utilisation de l'infrastructure de télécommunication. Les Compagnies ont en outre fait remarquer, par exemple, que les hôtels imposent couramment à leurs clients des frais additionnels sur chaque appel sans frais d'interurbain qu'ils font. Elles ont fait valoir que les entités de services d'accueil et de santé seraient compensées deux fois si elles recevaient une compensation pour les appels sans frais d'interurbain 1-800 faits dans les chambres, tout en imposant aussi des frais additionnels pour ces mêmes appels.
14. Les Compagnies ont soutenu que le service offert par les FSTPC diffère de celui que fournissent les entités de services d'accueil et de santé, étant donné que les FSTPC sont tenus de respecter diverses obligations prescrites par le Conseil auxquelles les entités de services d'accueil et de santé ne sont pas assujetties. Les Compagnies ont fait valoir que les entités de services d'accueil et de santé ont besoin d'une infrastructure téléphonique à des fins administratives et pour leurs clients qui occupent des chambres individuelles, tandis que les FSTPC installent habituellement les téléphones payants dans des endroits publics, non pas pour leur propre usage mais pour celui du public. Les Compagnies ont ajouté qu'à cet égard, les entités de services d'accueil et de santé ressemblent à d'autres importants clients de services d'installations d'abonné avec postes supplémentaires. Les Compagnies ont également dit craindre qu'en approuvant la demande de l'OPCOM et autres, le Conseil n'encourage le dépôt de demandes de la part d'autres utilisateurs finals pour les mêmes considérations.
15. TELUS, opposée à la demande de l'OPCOM et autres, a fait valoir que de par sa nature, le service fourni par les FSTPC est essentiellement différent de celui des entités de services d'accueil et de santé. TELUS a fait valoir que le service de téléphones payants est la principale activité commerciale des FSTPC et la seule source de revenus dont ils disposent pour payer les coûts de leur infrastructure de téléphones payants. TELUS a fait valoir que les FSTPC reçoivent une compensation pour les appels sans frais d'interurbain 1-800 faits à partir de téléphones payants parce qu'aucuns frais d'utilisation ne sont associés aux appels sans frais d'interurbain. Toutefois, ces appels génèrent une partie des coûts fixes et communs liés à la fourniture du service de téléphones payants. TELUS a en outre fait valoir que pour payer les coûts de leur infrastructure de télécommunication, les entités de services d'accueil et de santé pourraient utiliser les revenus provenant de leurs principales activités commerciales. TELUS a fait remarquer que les entités de services d'accueil et de santé facturent déjà des frais pour les appels locaux et pour les appels interurbains lorsqu'elles les offrent. TELUS a précisé que les téléphones payants servent à l'usage du public principalement tandis que les entités de services d'accueil et de santé fournissent un téléphone dans les chambres, principalement pour la commodité de l'occupant autorisé.

16. TELUS a fait valoir que le Conseil a permis aux FSTPC de recevoir une compensation pour les appels sans frais d'interurbain 1-800 faits à partir de leurs téléphones payants afin d'encourager la concurrence dans le secteur des services de télécommunication. TELUS a soutenu que prévoir une compensation pour ce genre d'appels dans le cas des entités de services d'accueil et de santé ne favoriserait pas la concurrence dans l'industrie, mais donnerait à ces entités une source additionnelle de revenus. TELUS a ajouté qu'en présentant leur demande, l'OPCOM et autres cherchent en fait à multiplier, pour les entités de services d'accueil et de santé et les AFST, les occasions de générer des revenus, et non pas à améliorer leur infrastructure de télécommunication.
17. TELUS a déclaré qu'il est possible que les postes fournis par les entités de services d'accueil et de santé dans les chambres ne satisfassent pas aux mesures de protection des consommateurs prescrites par le Conseil dans le cas des fournisseurs de services de téléphones payants.
18. TELUS a fait valoir qu'en approuvant la demande de l'OPCOM et autres, le Conseil ouvrirait la porte à des demandes semblables de la part d'autres entreprises ayant leur propre infrastructure de télécommunication, comme les fournisseurs de services sans fil ou de services Internet, qui réclameraient une compensation pour les appels sans frais d'interurbain 1-800 faits à partir de leurs installations. TELUS a fait remarquer que d'autres entités comme les universités et les revendeurs/refactureurs d'interurbains fournissent et entretiennent également leur infrastructure de télécommunication à l'intention du public ou d'une partie du public et dans son intérêt. TELUS a fait valoir que s'il approuvait la demande de l'OPCOM et autres, le Conseil conférerait une préférence indue aux entités de services d'accueil et de santé sans motif raisonnable et il établirait une discrimination injuste à l'endroit de tous les autres utilisateurs finals, ce qui va à l'encontre du paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi).
19. Canopco a indiqué qu'elle est un AFST qui fournit des services de téléphoniste aux entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), à d'autres fournisseurs de services interurbains, aux FSTPC et à plus de 900 hôtels au Canada. Canopco a appuyé la demande de l'OPCOM et autres voulant que les entités de services d'accueil et de santé reçoivent une compensation pour les appels sans frais d'interurbain 1-800 faits dans les chambres des clients/patients. Canopco a recommandé que le Conseil forme, au sein du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, un groupe de travail chargé de proposer des lignes directrices propres à l'industrie qui, en guise de substitut aux mesures de protection des utilisateurs finals, permettraient aux entités de services d'accueil et de santé d'imposer des frais additionnels par appel.
20. Canopco a fait remarquer que l'OPCOM et autres n'ont pas indiqué si les entités de services d'accueil et de santé seraient assujetties à toutes les mesures de protection réglementaires imposées aux FSTPC et elle a fait valoir que pour régler leurs problèmes uniques sans nuire à l'innovation du service, le Conseil devrait examiner s'il y aurait lieu d'assujettir ces entités à des mesures de protection réglementaires spécifiques.
21. L'AHC s'est dite favorable à la demande de l'OPCOM et autres et elle a fait valoir que permettre aux entités d'accueil de recevoir une compensation pour les appels sans frais d'interurbain 1-800 de départ les encouragerait à débloquer ces appels pour obtenir des revenus. L'AHC a ajouté que ces revenus additionnels permettraient aux entités d'accueil d'améliorer leur infrastructure de télécommunication.

22. Les autres entités et associations de services d'accueil ont généralement déclaré que les mécanismes permettant de loger des appels à partir des chambres d'hôtel pour accéder au RTPC et faire des appels sans frais d'interurbain 1-800 sont les mêmes que ceux utilisés pour faire un appel à partir d'un téléphone payant. Compte tenu de ces similitudes, elles sont tout à fait d'accord pour que la compensation par appel sans frais d'interurbain s'applique aux entités de services d'accueil et de santé.

#### **Analyse et conclusion du Conseil**

23. Le Conseil a ouvert à la concurrence le marché des téléphones payants locaux dans la décision *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, Décision Télécom CRTC 98-8, 30 juin 1998 (la décision 98-8). Pour s'assurer que les clients soient protégés contre les risques d'abus et pour apaiser les préoccupations qui ont toujours empêché l'ouverture à la concurrence du marché des services téléphoniques payants, le Conseil a imposé diverses mesures de protection des consommateurs à l'égard de la fourniture de ces services. Et comme il ne réglementait pas les FSTPC, le Conseil les a obligés, lorsqu'ils obtiennent le service d'une ESLC, à inclure les mesures de protection des consommateurs dans les tarifs d'accès des téléphones payants des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) ainsi que dans les contrats de services des ESLC. Il a en outre fait remarquer que le non-respect par un FSTPC du tarif d'une ESLT ou du contrat d'une ESLC justifierait la résiliation du service d'accès.
24. Dans l'ordonnance *Compensation pour les appels sans frais d'interurbain à partir de téléphones payants*, Ordonnance Télécom CRTC 99-1017, 22 octobre 1999 (l'ordonnance 99-1017), le Conseil a jugé opportun d'établir pour les entreprises intercirconscriptions une contribution de 0,25 \$ par appel sans frais d'interurbain pour les coûts différentiels et les coûts communs fixes associés aux téléphones payants. Le Conseil a en outre accepté l'explication donnée par Bell Canada voulant que les revenus additionnels compensent pour la diminution des revenus provenant des téléphones payants en raison de l'utilisation accrue des téléphones payants pour les appels sans frais d'interurbain des concurrents. Le Conseil a également ordonné à Bell Canada de mettre les données de facturation nécessaires à la disposition des FSTPC qui veulent mettre en œuvre une compensation similaire par appel sans frais d'interurbain.
25. Le Conseil estime que la nature du service offert par les fournisseurs de services de téléphones payants et les circonstances qui permettent une compensation pour les appels sans frais d'interurbain 1-800 faits à partir des téléphones payants sont très différentes de celles des entités de services d'accueil et de santé.
26. Premièrement, le Conseil fait remarquer que dans l'ordonnance 99-1017, il a jugé utile d'établir, pour les appels sans frais d'interurbain, un tarif de 0,25 \$ à titre de contribution appropriée à l'égard des coûts communs fixes associés aux téléphones payants. Ce faisant, le Conseil a reconnu que les fournisseurs de services de téléphones payants perdaient des revenus en raison de l'utilisation accrue de leurs téléphones payants pour les appels sans frais d'interurbain des concurrents. Le Conseil fait remarquer que les téléphones payants sont l'unique source de revenus des FSTPC ou du moins leur principale source. Par contre, les entités de services d'accueil et de santé peuvent tirer des revenus de sources autres que le service téléphonique dans les chambres. Le Conseil fait également remarquer que ce n'est pas parce qu'elles ne peuvent pas facturer les appels sans frais d'interurbain dans les chambres que

les entités de services d'accueil et de santé verront leur viabilité financière compromise. Par conséquent, le Conseil estime que la justification sous-jacente donnée pour compenser les fournisseurs de services de téléphones payants pour les appels sans frais d'interurbain à partir de leur équipement terminal ne s'applique pas aux entités de services d'accueil et de santé.

27. Deuxièmement, le Conseil fait remarquer qu'il a conclu dans la décision 98-8 qu'introduire la concurrence dans le marché des téléphones payants locaux stimulerait l'innovation du service, favoriserait la viabilité d'une industrie nationale et accroîtrait l'ensemble des revenus du marché. Par ailleurs, le Conseil fait remarquer que, comme il n'a pas pris de mesure pour imposer un régime concurrentiel à l'industrie des services d'accueil et de santé, il traite cette industrie de la même façon que les autres utilisateurs finals de services de télécommunication.
28. Troisièmement, le Conseil fait remarquer que les téléphones payants publics ou semi-publics sont situés dans des endroits publics ou dans des lieux accessibles au public et qu'ils doivent satisfaire aux mesures de protection des consommateurs qu'il a prescrites. Il fait également remarquer que fournir un service de téléphones payants qui satisfait aux mesures de protection réglementaires obligatoires a un impact sur les coûts des fournisseurs de services de téléphones payants lorsqu'ils achètent l'équipement terminal et qu'ils fournissent le service. Par ailleurs, le service téléphonique que les entités de services d'accueil et de santé fournissent dans les chambres est offert pour la commodité des clients/patients. Les téléphones sont installés dans des endroits privés et ne sont habituellement accessibles qu'aux clients/patients qui paient pour les utiliser à des fins personnelles. Par conséquent, le Conseil estime que la nature du service et les conditions dans lesquelles il est offert par les fournisseurs de services de téléphones payants diffèrent essentiellement de celles qui sont associées aux services que dispensent les entités de services d'accueil et de santé.
29. Quatrièmement, le Conseil fait remarquer que lorsqu'elles fournissent des téléphones dans les chambres, les entités de services d'accueil et de santé ne sont pas obligées de satisfaire à des mesures de protection réglementaires obligatoires du genre de celles qui sont imposées aux fournisseurs de services de téléphones payants. En fait, le Conseil fait remarquer que de l'avis de l'OPCOM et autres, certaines de ces mesures de protection peuvent ne pas convenir aux entités de services d'accueil et de santé. Le Conseil fait également remarquer que le respect par les fournisseurs de services de téléphones payants des mesures de protection des consommateurs qui sont prescrites est un élément essentiel du service LATP et que le non-respect de ces obligations justifierait la résiliation du service d'accès. Par conséquent, le Conseil estime que les entités de services d'accueil et de santé ne devraient pas profiter d'un tarif semblable au tarif LATP, étant donné que contrairement aux fournisseurs de services de téléphones payants, elles ne se voient pas imposer d'obligations à satisfaire.
30. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de l'OPCOM et autres à l'égard de l'établissement d'un tarif applicable aux lignes d'accès pour les services d'accueil et de santé qui permettrait aux entités de services d'accueil et de santé de recevoir une compensation pour les appels sans frais d'interurbain 1-800 provenant de leurs clients/patients. De ce fait, le Conseil juge inutile de modifier le tarif actuel s'appliquant au service de rapport CASFITPC, comme le réclament l'OPCOM et autres.

## Décision d'interprétation

### *Observations de l'OPCOM et autres*

31. L'OPCOM et autres ont fait remarquer que les entités de services d'accueil et de santé reçoivent des plaintes des clients qui ne peuvent pas faire d'appels sans frais d'interurbain en utilisant la séquence traditionnelle 0 + le numéro. Les clients blâment également les entités de services d'accueil et de santé qui les forcent à utiliser la méthode de contournement 1-800 pour loger des appels sans frais d'interurbain. L'OPCOM et autres ont fait valoir qu'une décision d'interprétation stipulant que les entités de services d'accueil et de santé ont le contrôle total du trafic en provenance de leur infrastructure de télécommunication, peu importe les numéros réellement composés par les clients/patients, leur permettrait d'apaiser les préoccupations des clients qui sauraient que les activités des entités ont fait l'objet d'un examen de la part du Conseil. L'OPCOM et autres ont en outre fait valoir que la décision d'interprétation permettrait aux entités de services d'accueil et de santé d'acheminer un appel de contournement par carte d'appel 1-800 bloqué ou ne générant pas de revenus vers l'AFST de son choix pour fins de traitement et de compensation possible.
32. De l'avis de l'OPCOM et autres, la décision d'interprétation les mettrait sur le même pied que les compagnies et les gouvernements, étant donné que certaines de ces organisations bloquent ou limitent les appels interurbains de départ afin de réduire ou d'éliminer les frais qui ne se rapportent pas à l'entreprise. L'OPCOM et autres ont également fait remarquer que certaines compagnies et certains ministères ou organismes gouvernementaux peuvent acheminer des appels interurbains vers le fournisseur de services interurbains de leur choix. Les infrastructures de télécommunication de haute technicité permettent à ces organisations d'acheminer et de contrôler les appels interurbains de façon très rentable et efficace. L'OPCOM et autres ont fait valoir que si les entités de services d'accueil et de santé ressemblent à des compagnies ou des gouvernements, comme le soutiennent les Compagnies et TELUS, elles devraient donc être autorisées à contrôler leur infrastructure de télécommunication de la même manière que le font les compagnies et le gouvernement.

### *Observations d'autres parties*

33. Les Compagnies ont fait valoir que la décision d'interprétation permettrait aux entités de services d'accueil et de santé d'empêcher leurs clients/patients de choisir leur propre fournisseur de services interurbains lorsqu'ils font des appels par carte d'appel. À leur avis, il s'agit d'une mesure qui va à l'encontre de la politique de longue date du Conseil visant à promouvoir le choix des utilisateurs finals. Les Compagnies ont également fait valoir que les entités de services d'accueil et de santé utiliseraient la décision d'interprétation pour faire porter le blâme au Conseil lorsque les clients se plaignent qu'ils ne peuvent pas utiliser leurs propres cartes d'appel pour faire des appels interurbains ainsi que pour justifier aux clients les niveaux tarifaires qui sont imposés.



34. TELUS a fait valoir que la décision d'interprétation assujettirait les clients/patients des entités de services d'accueil et de santé à un environnement de télécommunication moins que convivial, ce qui va à l'encontre de l'engagement que le Conseil a pris de protéger les intérêts des consommateurs en termes de choix de fournisseurs de services d'appels locaux et interurbains.
35. De l'avis de Canopco, ce n'est seulement qu'après avoir consulté l'industrie et le public que le Conseil devrait prendre une décision limitant, dans le cas des entités de services d'accueil et de santé, le contrôle de l'acheminement de leur trafic. Canopco a fait valoir que même si l'OPCOM et autres n'ont pas indiqué pourquoi les entités de services d'accueil et de santé devraient être autorisées à choisir parmi les autres fournisseurs de services interurbains, les forces du marché empêcheraient fort probablement les entités de services d'accueil et de santé de le faire, puisque les clients/patients voudraient probablement utiliser leurs propres cartes d'appel lorsqu'ils se trouvent dans leurs établissements.

#### **Analyse et conclusion du Conseil**

36. Le Conseil fait remarquer qu'il ne réglemente pas les services de télécommunication fournis par les entités de services d'accueil et de santé, étant donné que dans ce contexte, il les considère comme des revendeurs. Il fait remarquer que par le passé, il a jugé utile d'imposer des conditions aux ESLT et à d'autres entreprises à l'égard de la fourniture de certains services de télécommunication par les revendeurs. Dans l'ordonnance Télécom CRTC 95-316, 15 mars 1995 (l'ordonnance 95-316), en réponse à la demande d'Unitel Communications Inc. (Unitel<sup>1</sup>) visant à fournir un service d'appels acheminés par le téléphoniste à ses détenteurs de cartes d'appel ainsi que des garanties pour les consommateurs qui utilisent les services de téléphoniste, le Conseil a adopté les mesures de protection des consommateurs proposées par Unitel ainsi que des mesures additionnelles pour prévenir toute confusion chez les clients, les plaintes ainsi que les abus dans la fixation des prix. Par exemple, lorsque Unitel fournissait des services de téléphoniste au nom d'une autre partie, le Conseil a adopté la mesure de protection proposée par Unitel, c.-à-d. refuser de verser une compensation à cette partie si des entreprises concurrentes voyaient l'accès aux numéros 10-XXX ou 1-800 bloqué. Le Conseil a en outre ordonné aux ESLT d'adopter et d'inclure des mesures de protection dans leurs contrats avec les fournisseurs de services de téléphoniste.
37. Le Conseil fait également remarquer que dans l'ordonnance Télécom CRTC 95-1438, 28 décembre 1995, il a appliqué à d'autres entreprises réglementées par le gouvernement fédéral les obligations imposées aux ESLT dans l'ordonnance 95-316 lorsqu'elles fournissaient un service de téléphoniste ou encore lorsqu'elles offraient et fournissaient l'utilisation de leurs services de télécommunication à des fournisseurs de services de téléphoniste tiers, conformément à l'article 24 de la Loi.

---

<sup>1</sup> Unitel est maintenant connue sous le nom d'Allstream Corp.

38. Le Conseil estime que la demande de l'OPCOM et autres voulant qu'il rende une décision d'interprétation empêcherait les utilisateurs finals de choisir leur propre fournisseur de services interurbains, irait à l'encontre de sa politique de longue date visant à promouvoir le choix des utilisateurs finals et risquerait de créer de la confusion chez les clients et de susciter des plaintes, dont celles des utilisateurs finals au sujet de problèmes de risques d'abus dans la fixation des prix.
39. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande de l'OPCOM et autres voulant qu'il stipule dans une décision d'interprétation que les entités de services d'accueil et de santé devraient être autorisées à bloquer ou à réacheminer les appels faits par leurs clients/patients à partir de l'infrastructure de télécommunication de ces entités, ou en disposer autrement, étant donné que dans les circonstances, ce redressement n'est pas opportun.

Secrétaire général

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*